

## ABSTRAK

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan berakibat pada meningkatnya tuntutan pelayanan kesehatan. Upaya yang bisa dilakukan untuk mengantisipasi keadaan ini adalah dengan menjaga kualitas pelayanan sehingga bisa diketahui kelemahan dan kekurangan pelayanan kesehatan tersebut. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, seluruh petugas kesehatan diharapkan mampu mengetahui dan mengidentifikasi harapan yang diinginkan pasien ketika mendapatkan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesenjangan kualitas layanan berdasarkan teori *gap analysis servqual* di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Kampus B dan C Universitas Airlangga (Unair) .

Penelitian ini dilaksanakan dengan rancangan cross sectional dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Kuesioner diberikan kepada 85 pasien, 20 karyawan dan 3 manajer yang ada di PLK Unair.

Pada gap 1, kesenjangan terjadi pada item pasien merasa aman sewaktu mendapatkan pelayanan dari dokter dan petugas farmasi menyampaikan informasi cara minum obat dengan jelas. Anteseden gap 1 adalah faktor orientasi riset pemasaran. Gap 2 terjadi pada dimensi *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* yang memiliki nilai  $<5,85$ . Anteseden gap 2 meliputi faktor standarisasi tugas dan persepsi terhadap kelayakan. Gap 3 terjadi pada dimensi *tangible* dan *emphaty* yang memiliki nilai  $<6,14$ . Anteseden gap 3 meliputi faktor persepsi terhadap kendali, sistem pengawasan, konflik peran dan ambiguitas peran. Gap 4 terjadi pada dimensi *tangible* ( $<6,26$ ). Anteseden gap 4 adalah faktor kecenderungan untuk memberi janji yang berlebihan. Gap 5 terjadi pada kelima dimensi pelayanan meliputi *tangible* (-0,74), *reliability* (-0,66), *responsiveness* (-0,59), *assurance* (-0,64) dan *emphaty* (-0,69).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat beberapa kesenjangan pada dimensi kualitas layanan gap 1, gap 2, gap 3, dan gap 4. Kesenjangan pada semua dimensi kualitas layanan terjadi pada gap 5 yang memiliki nilai negatif. Artinya masih ada perbedaan antara harapan pasien dengan penilaian pasien setelah mendapatkan pelayanan di PLK Unair.

**Kata Kunci:** Harapan, Kesenjangan, Kualitas Layanan, Penilaian

**ABSTRACT**

The rise in public awareness of the health consequences increasing demands for health services. Efforts could be done to anticipate this situation is to maintain the quality of service so they can know the weaknesses and shortcomings of the health service. In order to improve the quality of services to patients, medical workers are expected to know and identify the desired expectations of patients when getting services. This study was conducted to determine the gaps in the quality of service based on the theory servqual gap analysis at the Center for Health Services (PLK) Campus B and C of Airlangga University (Unair).

This research was conducted with a cross-sectional design using a quantitative approach. The questionnaire was given to 85 patients, 20 employees and three managers in PLK Airlangga University.

In the first gap, a gap occurs in item patients feel safe while getting the services of a doctor and pharmacist convey information clearly how to take the medicine. Antecedents gap 1 is a marketing research orientation factor. Gap 2 occur on the dimensions of tangible, reliability and responsiveness that has a value of  $< 5.85$ . Antecedents gap 2 factors include standardization of tasks and perception of the worthiness. Gap 3 occurs in tangible dimension and empathy that has a value of  $< 6.14$ . Antecedents gap 3 includes factors perceptions of control, surveillance systems, role conflict and role ambiguity. Gap 4 occurred in tangible dimension ( $< 6.26$ ). Antecedents gap 4 is a factor propensity to excessive promises. Gap 5 occurs in the fifth dimension of service include tangible ( $-0.74$ ), reliability ( $-0.66$ ), responsiveness ( $-0.59$ ), assurance ( $-0.64$ ) and empathy ( $-0.69$ ).

The conclusion of this study is there are some gaps in the dimensions of service quality gap 1, gap 2, 3 gap, and the gap 4. gap in all dimensions of service quality occurs in the gap 5 which has a negative value. This means that there are still differences between patient expectations with patient perceived after getting services at Airlangga PLK.

**Keywords:** Expectation, Gap, Perceived, Service Quality